

2. Шаповалов А. Л. Інформаційні технології в готельному та ресторанному господарстві : конспект лекцій з дисципліни / А. Л. Шаповалов, О. Б. Костенко, К. В. Кузьмичова. – Харків : ХНАМГ, 2012. – С. 80.

УДК 338.48

Кирєєнко Н. В.

д-р екон. наук, доцент,

завідувач кафедри інноваційного розвитку АПК,

Інститут підвищення кваліфікації та перепідготовки кадрів

АПК УО «Білоруський державний аграрний технічний університет»;

Нохріна Л. А.

канд. техн. наук, доцент,

доцент кафедри туризму і готельного господарства;

Глущенко В. В.

студент факультету менеджменту,

Харківський національний університет міського господарства

імені О. М. Бекетова

КАДРОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ГАЛУЗІ ТУРИЗМУ В УМОВАХ ЄВРОІНТЕГРАЦІЇ

Забезпечення кваліфікованими кадрами є однією з головних проблем існування та подальшого розвитку туристичної галузі. Структура ринку праці та зайнятості безпосередньо впливає на розвиток туризму [1]. У свою чергу, туризм має великі можливості щодо збільшення кількості робочих місць.

Проблеми забезпечення сфери туризму професійними кадрами є найбільш актуальними з точки зору підвищення конкурентоспроможності українського туристичного ринку на основі поліпшення обслуговування вітчизняних і іноземних туристів якісними туристськими послугами. Сучасний рівень підготовки фахівців свідчить про необхідність удосконалення системи кадрового забезпечення сфери туризму та підвищення рівня професіоналізму працівників. Саме тому в останні роки у науковій літературі все більше уваги приділяється проблемам удосконалення підготовки професійних кадрів у туризмі.

На часі підвищення рівня професіоналізму кадрів розглядається як найбільш важливий чинник створення конкурентоспроможного ринку якісних туристичних послуг [2]. Власне персонал є основою у діяльності підприємств, що задіяні у сфері туризму. В першу чергу це стосується працівників, що контактують із гостем, а також працівників управлінської ланки.

Оцінка якості туристського продукту проходить також і за компетентністю обслуговуючих працівників, їхньою поведінкою і презентабельністю. Ці працівники є візитівкою підприємства, вони повинні добре орієнтуватись в усіх аспектах, із якими може зіткнутися гість під час споживання туристського продукту. Працівник туристського підприємства

повинен бути комунікативним, толерантно налаштованим до виконання побажань і запитів туристів.

Під час обслуговування іноземних туристів варто ознайомитися з традиціями та культурною спадщиною відповідного регіону чи країни, звідки вони приїхали. Знання навичок, традицій і поведінки туристів дозволить надати їм кращі послуги, що заохотить їх до повторного візиту. Добре підготовлений до роботи працівник сфери туризму, його коректна поведінка та зовнішній вигляд залишаються у пам'яті клієнтів і асоціюються з фірмою, яку ця особа представляє.

Важливим чинником у підготовці та подальшій роботі працівників сфери туризму є курс України на Євроінтеграцію. Європейська інтеграція – це процес політичної, юридичної, економічної (а в деяких випадках – соціальної та культурної) інтеграції європейських держав, у тому числі й частково розташованих в Європі. На даний момент європейська інтеграція досягається в основному за рахунок розширення Європейського Союзу та Ради Європи.

При цих обставинах кадрове забезпечення у сфері туризму постає перед низкою завдань: більшу частину існування незалежної України сфера туризму орієнтувалася переважно на внутрішнього туриста та на туристів з ближнього зарубіжжя – країн-членів СНД та країн, що входили у Варшавський блок. Таким чином постає необхідність переорієнтації всієї туристської сфери, та працівників зокрема, на клієнтів з Європи шляхом адаптації видів та способів надання послуг під особливості менталітету жителів Європейського Союзу та підвищення рівня обслуговування до європейських та міжнародних стандартів. Для вирішення цих завдань необхідне

- підняття престижу професій, що задіяні у секторі туризму шляхом підвищення рівня соціального захисту та рівня заробітних плат для збільшення кількості потенційних працівників та зайняття робочих місць в індустрії кваліфікованими фахівцями;

- організація курсів підвищення кваліфікації для працівників, що вже працюють у галузі задля підвищення рівня їхньої підготовки який відповідатиме міжнародним стандартам.

Фактична відсутність контролю з боку держави за рівнем кваліфікації працівників сфери туризму може бути подолана тільки поверненням до обов'язкової сертифікації закладів готельного та ресторанного господарств. Також це забезпечить підтримання якості надання послуг на рівні, який відповідатиме вимогам міжнародних організацій (UNWTO, Hotelstars Union тощо).

Виходячи з усього вище сказаного можна зробити висновки, що на даний час підприємства сфери туризму знаходяться на етапі переорієнтації на нові запити туристів. Ситуацію ускладнюють проблеми відсутності сертифікації закладів туристської сфери та дефіцит кваліфікованих кадрів. В свою чергу, процес інтеграції України у європейський простір, попри нові виклики та вимоги до туристської сфери, є перспективною можливістю до зміцнення позицій національної індустрії туризму не тільки на державному, а й на міжнародному рівні.

Таким чином кваліфіковані кадри, що задіяні у сфері туризму, є ключовим аспектом у формуванні чинників конкурентоспроможності індустрії загальноєвропейського рівня.

Список літератури:

1. UNWTO Annual Report 2019 / World Tourism Organization UNWTO / World Tourism Organization [Electronic resource]. – Access mode: <http://www2.unwto.org/publication/unwto-annual-report-2019-0>.
2. Коніщева Н. Й. Формування кадрового потенціалу сфери туризму / Н. Й. Коніщева // Вісник Маріупольського державного університету. – Серія: Економіка. – 2011. – Випуск 1. – С. 97–107.

УДК [640.412: 502.17] (477.74): 005.412

Коротич О. М.,
викладач-стажист кафедри готельно-ресторанного бізнесу;
Тітомир Л. А.,
канд. техн. наук,
доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу;
Солоницька І. В.,
канд. техн. наук,
доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу,
Одеська національна академія харчових технологій

ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ЕКОГОТЕЛІВ ОДЕЩИНИ

Екологічні аспекти у ХХІ сторіччі висуваються на перше місце у всіх сферах життєдіяльності. Це стосується і роботи готелів, так як кожне готельне підприємство використовує матеріальні та енергетичні ресурси, а його технологічні процеси впливають на навколишнє середовище. Проведення екологічної політики може також виступати засобом збільшення кількості контингенту у зв'язку з появою великої кількості екоорієнтованих туристів.

В Україні немає державних засобів контролю та сертифікації екоготелів. Але країна входить до складу учасників програми Green Key. Це міжнародна некомерційна організація, що розробляє і впроваджує систему екологічної сертифікації. Для отримання відзнаки готелі повинні виконувати ряд вимог: 1) проведення екологічного менеджменту; 2) підвищення екологічної ініціативності персоналу; 3) інформування та заохочення екологічної ініціативи гостей; 4) контроль та зменшення споживання води шляхом встановлення датчиків та обмежувачів; очищення та повторне використання стічних вод; використання професійних посудомийних та пральних машин з енерго- та водозберігаючими технологіями; збір та використання дощової води; 5) використання екологічно маркованих засобів чищення та прання; 6) сортування відходів; належне зберігання небезпечних хімічних речовин; 7) використання енергозберігаючих